

## 「効率よい伝達」だけでなく、 「納得のいく交流」をめざして

20110329 NINJALサロン  
宇佐美 洋

## 「効率よい伝達」を目指す研究

- 災害時には「情報弱者」への配慮が必要
  - 高齢者, 視聴覚障害者, 外国人...
- 「情報弱者に対しても伝わりやすい日本語」の研究
  - 弘前大: 「減災日本語」
  - 一橋大: 「やさしい日本語」
  - 国研: 「『病院の言葉』を分かりやすくする提案」
- 災害直後の喫緊の課題

## 災害後の復興のためには...

- 災害後の復興には時間がかかる
  - 特に, 災害によって受けた心の傷のケア
- 災害後の復興においては, 「効率よい伝達」のほかにも, 「納得のいく人的交流」も必要となる
- 治療としてのメンタルケアは専門家が行うべき。しかし, 例えばボランティアの支援者としてできることはないか?

## 評価グループの従来の研究

- 外国人の書いた謝罪文に対し, 日本人側がどのような反応を示すかについての研究(宇佐美・森・吉田2009, 宇佐美2010a, 宇佐美2010b, 宇佐美2010c)
  - 「ゴミの捨て方が悪い」というクレームに対する返答の謝罪文
  - 10編の謝罪文を日本人に読んでもらい, 最も感じのよいもの(1位)から最もよくないもの(10位)まで順位付け
  - 順位付けの時にどのような観点をういたかを, 質問紙およびインタビューによって分析

## 謝罪文評価の際の基本的態度類型

- インタビュー分析により, 評価者の中に発見された, ふたつの対象的な態度類型
  - 「問題解決重視型(結果重視型)」
  - 「人的交流重視型(過程重視型)」

## 問題解決重視型

- この場面では, 「夜にはゴミを捨てないでほしい」ということが問題になっているのだから, 「今後夜にはゴミを捨てません」ということを, 素直に約束している文面を高く評価
- 読み手への積極的な働きかけ(返事を求めたり, 新たな提案をしたり)は「余計なこと」として低評価
- 書き手の人柄そのものにはあまり関心なし

## 人的交流重視型

7

- 最も関心があるのは、「書き手が、今後もよいお付き合いができそうな人柄かどうか」
  - ゴミの捨て方をどうするかは二の次
- 書き手からの積極的な働きかけに対して高評価
- 手紙のやりとりをきっかけに、新たな人間関係が生まれることを期待

## 他者に働きかけをするときは？

8

- こうした心的態度の類型は、他者から働きかけを受けた時の反応についてのもの
- しかし、他者に働きかけをするときにも、同じような心的態度が表に出ることが予想される
  - 今後の検証が必要だが

## 「利き手」と「利き手でない手」

9

- 「問題解決重視の態度」と「人的交流重視の態度」の関係は、「利き手」と「利き手でない方の手」との関係に似ている MBTIの考え方
  - 字を書くときは無意識のうちに利き手を使ってしまいが、利き手でない方の手で書くことも不可能ではない
  - ひととはだれでも「問題解決重視の態度」と「人的交流重視の態度」のどちらかに対する選好性あり。どちらかの態度をつい表に出してしまう傾向をもっているが、もう一方の態度が使えないわけではない(ただし努力が必要)

## 予想

10

- 同じ類型の態度をもつ人々同士の間ではコミュニケーションは問題なく進むが、異なる類型の態度をもつ人々の間では違和感が生まれる可能性が高くなるのでは？
  - 「問題解決重視型」の人は、シンプルに効率よく情報を伝達しようとするが、それを「人的交流重視型」の人は冷たい、そっけないと受け取る
  - 「人的交流重視型」の人は、相手との共感を重視したコミュニケーションを進めたがるが、「問題解決重視型」の人はそこにうとうしさ、効率の悪さを感じる

## ボランティア日本語教室で実際に起きている問題

11

- 地域ボランティア日本語教室…建前としての目的は「日本語習得」
- ボランティア教室に集まる外国人は、必ずしも日本語習得を最優先目的にしているとは限らない
  - 話を聞いてもらいたい、知り合いがほしい、という強い「交流指向」をもつ人も少なくない
  - つい母語を使ってしまうことも
- しかし、「日本語習得」という目的を最重視する日本人支援者は、「ここは日本語のクラスだから、外国語禁止！」と言ってしまふトラブル

## 注意すべきこと

12

- 「問題解決重視の態度」は、緊急時には効果的に働く。しかし、長時間かけての復興支援においては、「人的交流重視の態度」が必要とされる場面も多い
- 言語学者をはじめ研究者には、「問題解決重視の態度」に対する選好性が強いのでは？
  - 検証が必要だが、おそらくそう。事務官も同じ？
- 「問題解決重視の態度」だけを前面に出すことはやや危険かもしれない、という自覚が必要

## 結論

13

- 復興支援に関わる人々が心得ておくべきこと
  - 自分の選好性を自覚すること
  - 自分と異なる選好性も尊重されるべきことを自覚すること
  - 自分の選好性を生かした貢献を行うべきだが、選好性を無自覚に表に出すことは、トラブルを引き起こす可能性もあることを知ること
  - 貢献していることだけで満足せず、その貢献が、それを必要としている人に「どう評価されているか」を想像するだけの謙虚さを持つこと
- そのための啓発方法の開発のために、評価グループの研究は貢献可能

## 参考文献

14

- 宇佐美洋・森篤嗣・吉田さち(2009)「外国人が書いた日本語手紙文」に対する日本人の評価態度の多様性:質的手法によるケーススタディ」『社会言語科学』12(1)
- 宇佐美洋(2010a)「日本語学習者の書いた謝罪文に対する日本語教師の評価態度一質的分析によるその多様性の解明」(第11回フランス日本語教師会シンポジウム)
- 宇佐美洋(2010b)「謝罪文において『書き手の態度』を評価する、とはどういうことか - PAC分析によるケーススタディ -」(2010世界日語教育大会)
- 宇佐美洋(2010c)「文章の評価観点に基づく評価者グループの試み - 学習者が書いた日本語手紙文を対象として -」(『日本語教育』147号)